

- / В.М. Медков // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2002. – № 1. – С. 57-74.
6. Меренков, А.В. Система детерминации человеческой деятельности / А.В. Меренков. – Екатеринбург : УрГУ, 2003. – 228 с.
 7. Павлов, Б.С. Воспроизводство человеческого потенциала в регионе: теоретико-методологические подходы социологического анализа / Б.С. Павлов, Ж.П. Александрова. – Екатеринбург: Ин-т экономики УРО РАН, 2010. – 434 с.
 8. Романюк, А.И. Демографическое будущее развитых обществ: между детерминизмом и свободой выбора / А.И. Романюк // Социологические исследования. – 1999. – № 3. – С. 70-79.
 9. Рыбцова, Л.Л. Современная российская семья в трех измерениях / Л.Л. Рыбцова // Семья в современном обществе : матер. всерос. науч.-практ. конф. / под ред. Ф.А. Мустаевой (отв. ред.). – Магнитогорск, 2007. – С. 145-150.

Помаскина А.В.,
г. Екатеринбург

ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Вопрос оценки качества, критериев и параметров его измерения появился давно, но не является решенным или в полной мере разработанным. Категория качества, имея универсальное значение, касается чуть ли не каждого вида и результата деятельности в обществе. Поэтому система менеджмента качества, получив широкое распространение сперва в производстве, выработав более менее четкую структуру и алгоритмы, теперь адаптируется к более сложной сфере – сфере услуг. По сути дела, речь идет о процессе стандартизации услуг, включая разработку параметров их содержания и предоставления. Помимо стандартизации услуг, следует

наладить систему мониторинга, позволяющую регулярно отслеживать процесс оказания услуг, их качество, степень достижения результатов, удовлетворенность получателей. И в любом случае имеет место ряд сложностей в процессе разработки, внедрение и осуществления новых стандартов: начиная «сверху» - трудностями в определении концепции, первостепенных целей и задач, заканчивая «низом» - в частности, такими аспектами, как неприятие и непонимание, отношение к нововведениям как к формальным временным мероприятиям.

Кроме того, есть сложности специфические. В образовании – это проблема оценки качества деятельности педагога, оценки знаний, полученных в ходе учебного процесса. В сфере же социальных услуг все куда менее определено. В существующей системе социальной поддержки и социального обслуживания населения оценке подвергается, в основном, процесс. Органы управления социальной защитой, учреждения и организации ориентируются при планировании и оценивании работы на такие понятия, как количество обслуживаемых, количество оказанных услуг, объем потраченных бюджетных. Результаты предоставления услуг оценить сложнее. Как верно отмечается с этой точки зрения [2], важно разграничивать понятия «обслуживание» и «услуга» или «процесс обслуживания» и «процесс оказания услуги». Смешение этих понятий как раз и приводит к тому, что услуга как действие, направленное на конкретный результат, растворяется в текущем процессе обслуживания, который, как правило, не имеет четко заданного результата. Определить же конкретные требуемые результаты социального обслуживания можно путем анализа проблемы, на решение которой направлено обслуживание. Для анализа могут быть использованы нормативные акты, в соответствии с которыми осуществляется обслуживание, результаты опроса мнения получателей услуг, поставщиков услуг, информация о социально-экономической ситуации на территории и прочие данные. Такая ориентация на результат или другими словами принцип «финансирование успеха» реализуется в программе,

разработанной в американском штате Оклахома. Например, чтобы избежать потенциального давления на безработных клиентов и ситуаций, когда они вынуждены соглашаться на работу, не отвечающую их интересам и желаниям, поставщик услуг получает финансирование по данному результату только однажды. Таким образом, если клиент быстро бросает работу или его увольняют, то поставщик обязан его трудоустроить снова, но уже за свой счет, иначе он потеряет последующие платежи. Это стимулирует поиск такой работы для клиента программы, которая наиболее полно соответствовала бы его потребностям и нуждам работодателя [3].

В целом же, на институциональном уровне, в социальных сервисах пока что отсутствуют единые требования к оценке эффективности, ее концепция, как и стандарты оказания услуг. А мониторинг результативности услуг с участием самих клиентов является одним из наиболее проблемных. Оценка, производимая клиентом, не может использоваться в отрыве от контекста и без учета других показателей. Выделяют, например, такие как уместность, выполнимость и устойчивость (получатели помощи продолжают получать выгоду от программы после ее завершения). Кроме того есть группы клиентов (в основном пожилые и инвалиды, получающие услуги на дому, и подростки с выраженным асоциальным поведением), которые не всегда в состоянии объективно оценить результаты услуги. К тому же и для других групп может оказаться сложным оценить услуги и их последствия, ведь здесь требуются некие навыки рефлексии изменений.

Еще одна характерная проблема – это разные представления об обслуживании со стороны клиента и со стороны социального работника. В некоторых случаях это может быть частично устранено использованием контрактов между обслуживаемым и специалистом.

Таким образом, планировать оценку, выбирать ее параметры и способы их измерения необходимо в каждом конкретном случае отдельно. А за отдельный случай с этой точки зрения удобно брать проекты и программы [3]. Они способны организовать и направить деятельность, учесть комплекс

конкретных факторов и условий, и как следствие, облегчить ту самую оценочную деятельность. Более того, мониторинг и оценка программ и проектов это эффективный и широко применяемый в развитых странах инструмент управления. Организация работы по принципу проектов и программ позволяет оценить, насколько успешна деятельность, достигаются ли запланированные результаты и в чем причины неудач, если таковые случаются.

В заключение, можно утверждать, что универсальной формулы проведения оценки не существует. Можно говорить лишь о методических подходах к проведению оценки, определяющих общие принципы и логику оценочной деятельности.

Литература

1. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие. 4-е изд., испр. и доп. М.: Издательство «дело и Сервис», 2002. 160с.
2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. М.: МОНФ, ЦСПГИ. 2007. 234 с.
3. Кодекс лучшей практики в сфере муниципального управления / Под ред. Г.Ю.Ветрова, Ю.С.Зайцевой М.: Фонд "Институт экономики города". 2004. 116 с.
4. Федюкин В.К. Основы квалитологии. Ч. 1. 2001. 98 с.

Рыбцова Л.Л.,
г. Екатеринбург

ГЕНДЕРНЫЕ АСПЕКТЫ СОВЕТСКОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

В советский период исследователи достаточно активно обращались к проблеме изменения положения женщин в